

## 日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和6年10月1日～10月31日受付分

お客様の声 把握方法別件数		来訪	電話	メール等	合計
	本部	0 件	353 件	476 件	829 件
	年金事務所等	74 件	57 件	16 件	147 件
合計	74 件	410 件	492 件	976 件	

(主なお客様の声)

項番	内容	分類	対応
1	<p>【年金給付部】 年金請求時に戸籍謄本を用意するよういわれた。住民票と同じように戸籍謄本についても省略できるようにしてほしい。</p>	② ④	<p>「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」の一部改正により、令和6年11月1日から一部の年金請求等の手続きについては、戸籍謄本等の添付を省略できるようになりました。</p>
2	<p>【国民年金業務】 納付期限を過ぎた過去の未納分を補うため国民年金に高齢任意加入したいが、60歳から65歳の間に厚生年金に加入している場合は任意加入することができない。こういった場合でも老齢基礎年金を満額に近づけるために納付できるようにしてほしい。</p>	① ④	<p>現行制度について説明をしたうえで、制度を所管している厚生労働省へ伝える旨説明しました。</p>
3	<p>【厚生年金保険業務】 申請が電子化され便利になったが、入力項目の記載例がないため入力必須項目が分からない。記載例を用意してほしい。</p>	② ④	<p>電子申請対象届書のうち、申請件数の多い届書の入力例等を日本年金機構のホームページに掲載しています。 (掲載場所) 日本年金機構ホームページ「電子申請・電子媒体申請(事業主・社会保険事務担当の方)」≫「電子申請(e-Gov)」 なお、一部の届書については、必須項目の入力漏れや選択漏れがあった場合に警告メッセージを表示するようにしています。</p>
4	<p>【年金給付業務】 年金の振込口座を変更する場合、通帳の写しを添付する等した上で届書を提出する必要がある。不便なので、インターネットで変更手続きができるようにしてほしい。</p>	② ④	<p>年金の受取機関を変更する手続きについては、令和7年1月からマイナポータル経由でねんきんネットから電子申請するサービスを開始する予定です。 ④ 公金受取口座を年金の受取機関としていただく場合には、電子申請をすることができ、通帳の写し等の提出が不要となります。</p>

5		<p>【年金給付業務】 65歳から老齢年金を受け取るための請求はがき（以下「65歳はがき」という。）が届いたので提出したが、受理されたか不安になった。現在は、65歳はがきを提出しないと65歳から年金を受け取ることができないが、この制度を見直し、65歳はがきを提出しなくても年金を受け取れるようにしてほしい。</p>	<p>① ④ 老齢年金は、65歳から請求するか、繰下げるため待機するかを選択することができます。そうしたことの確認を含め、法令等により「年金の請求は請求書を日本年金機構に提出することによって行わなければならない」と定められていることから、65歳はがきを提出することによる請求手続が必要な旨を説明し、お客様にご理解を求めました。</p>
6		<p>【年金給付業務】 お知らせメールで扶養親族等申告書の電子申請の案内が届いたが、電子申請した場合、翌年以降は書面による申告書が送付されない旨の記載があった。手続きを失念することがないように、過去に電子申請を行った者に対しても書面による手続きの案内を送ってほしい。</p>	<p>① ④ 前年に電子申請をされた方については、申告書を送付しないこととしていますが、お客様が提出を忘れることがないように、提出期日までに電子申請がなかった方に対して、手続きを案内するはがきを令和6年11月下旬に送付します。</p>
7	<p>接 遇 対 応 （ 年 金 事 務 所 等 の 対 応 ）</p>	<p>年金事務所に電話した際、応答した職員からの最低限のあいさつもなく、不快だった。態度を改めてほしい。</p>	<p>② ④ 不快な思いをおかけし申し訳ございません。電話に出る際には「お電話ありがとうございます」との一言を添えて名乗るように改めて職員に周知徹底しました。</p>
8		<p>夫が亡くなり遺族年金の手続きが必要になった。ただ、目に障害があり、外出ができないため年金事務所に手紙を送付した。その際、担当してくれた職員が親切でした。記入方法を鉛筆で記載した請求書を送付してくれて、提出した請求書に不備があればその都度丁寧に対応してくれました。おかげで無事遺族年金の手続きができました。ありがとうございました。</p>	<p>④ お客様の声を励みに、より一層のサービス向上に努めてまいります。</p>

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤その他、に分類しています。

※項番1～2に政策・制度立案への提言、項番3～8に制度の実施に関する提案（職員等の接遇問題を含む）を掲載しています。

日本年金機構は、当機構に寄せられるお客様からの声については業務運営の改善につながる貴重なものとして考えておりますので、その集計結果と現時点での対応策等をとりまとめて発表しています。

（照会先）

相談・サービス推進部

お客様サービス推進グループ長 戸張

お客様サービス推進グループ 御園生

（代表電話）03-5344-1100（内線 2606）